

# QUALIDADE DA EAD, SOB A PERSPECTIVA DOS ALUNOS DE UNIVERSIDADES CORPORATIVAS

Ibiporã/PR Maio/2016

Nancy Sipoli Sert Ferreira - CEBRAC Consultoria e Franquia Ltda. - nansert13@hotmail.com

**Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)**

**Categoria: PESQUISA E AVALIAÇÃO**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO CORPORATIVA**

## RESUMO

*A área de Treinamento de Desenvolvimento das empresas tem evoluído a cada dia e grandes corporações já estão implantando suas Universidades Corporativas, a fim de estruturar programas de capacitação de seus colaboradores.*

*Com os avanços tecnológicos, os investimentos na modalidade a distância tem se intensificado e a perspectiva é que aumente a cada dia sua aplicação na educação empresarial. O objetivo desse estudo é apresentar aspectos da educação corporativa e a necessidade de analisar e acompanhar a qualidade do ensino oferecido pelas empresas na modalidade EaD. Como produto do trabalho, tem-se um modelo de formulário de avaliação dos cursos oferecidos por Universidades Corporativas EaD, que buscará identificar o grau de satisfação dos alunos da modalidade e propor melhorias contínuas, garantindo o retorno esperado pelas empresas, em relação aos grandes investimentos que têm sido feitos com a capacitação e formação de seus colaboradores.*

**Palavras-chave: Palavras-chave: Educação Corporativa. Universidade**

## **Qualidade da EaD, sob a perspectiva dos alunos de Universidades Corporativas**

### **INTRODUÇÃO**

O mundo corporativo vem passando, ao longo dos anos, pela necessidade, cada vez mais iminente, de competir e se manter sustentável. Diante disso, as empresas precisam investir na capacitação e atualização dos colaboradores, para que possam, além de transmitir seu *know-how* à equipe, desenvolver habilidades e competências que as façam progredir, mediante o fortalecimento de sua marca e diversificação de suas possibilidades de negócios.

A expansão da internet e sua facilidade de acesso têm mostrado a EaD, principalmente o e-learning, como um caminho profícuo para a educação nas organizações. Por essa razão, muitas têm optado por essa modalidade, no momento de implantação ou atualização de suas formas de ensinar e aprender.

No entanto, uma das grandes preocupações dos gestores de Universidades Corporativas, assim como outras instituições que aplicam o ensino a distância, encontra-se na evasão, que de acordo com o Censo EaD 2014 da ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), pag. 79, a maioria das instituições indicou ter uma evasão de até 25%.

Assim, para buscar minimizar esse impacto, visto que estrategicamente é imprescindível a capacitação dos colaboradores para garantir o crescimento organizacional, as empresas precisam investir na qualidade do ensino que estão oferecendo.

Para o presente trabalho, essa qualidade deve estar embasada na ótica dos alunos, no que eles esperam de um curso a distância e não somente nos conceitos de qualidade de ensino da equipe desenvolvedora (conteudistas, designers, coordenadores, etc.). Pois, sem essa visão, nem sempre é possível atender às expectativas do público e acaba-se tendo evasão e/ou insatisfação dos alunos da modalidade.

Assim, o objetivo desse presente artigo é estruturar um modelo de instrumento de avaliação para cursos oferecidos por Universidades Corporativas, que buscará levantar com os alunos, as suas percepções em relação aos treinamentos realizados por EaD, bem como, qual é a visão que eles têm de um ensino a distância de qualidade.

### **UNIVERSIDADES CORPORATIVAS**

O mercado globalizado, informatizado e competitivo faz com que os colaboradores das empresas tornem-se mais do que meros cumpridores de tarefas, eles são o capital intelectual, os responsáveis pela inovação, criatividade e resultados da empresa, por essa razão, a capacitação desse público se faz cada vez mais necessária e urgente.

Para Albanz (2003) a Universidade corporativa é o “guarda-chuva” estratégico das organizações, tendo como principal objetivo alavancar o negócio. Para isso, devem possuir programas que avaliam as reais necessidades de desenvolvimento das pessoas, forneçam condições para a aprendizagem organizacional e contemplam um sistema da educação continuada.

Diferente dos tradicionais centros de treinamento e desenvolvimento, tão comuns à área de Recursos Humanos das empresas, as Universidades Corporativas surgem para agregar mais valor à capacitação dos colaboradores das empresas, uma vez que apresentam-se como uma evolução em termos de preparo e estruturação de treinamentos organizacionais.

Eboli (2010), em seus estudos, identificou algumas diferenças básicas, entre Centros de treinamento e desenvolvimento tradicionais e as Universidades Corporativas, mas que mudam completamente o objetivo e a condução da educação empresarial, como pode-se ver na tabela a seguir:

**Tabela1:** Diferenças básicas de Centros Tradicionais de T&D e Universidades Corporativas.

<b>CENTRO DE T&amp;D TRADICIONAL</b>		<b>UNIVERSIDADE CORPORATIVA</b>
Desenvolver habilidades	<b>Objetivo</b>	Desenvolver competências críticas
Aprendizado individual	<b>Foco</b>	Aprendizado organizacional
Necessidades individuais	<b>Ênfase</b>	Estratégias organizacionais
Espaço real	<b>Local</b>	Espaço real e virtual
Cursos Esporádicos	<b>Frequência</b>	Processo contínuo de aprendizagem
Aumento de habilidades	<b>Resultado</b>	Aumento de competitividade

Como se pode observar, nos dados apresentados por Eboli (2010), as Universidades Corporativas acompanharam a evolução do mercado, que com a necessidade de inovações constantes, precisam desenvolver competências críticas, que aumentem sua competitividade, assim, o aprendizado deve ser contínuo, por meio de cursos constantes e não somente formação esporádica. Nota-se também, pela análise da tabela, que o advento da tecnologia também propiciou um investimento em aprendizagem virtual, ao contrário dos centros de treinamentos que praticavam apenas o ensino presencial.

De acordo com Seleme:

[...] as universidades corporativas se apoiam em uma visão de futuro não tão imediatista quanto as atividades de treinamento para a aquisição de práticas e técnicas. Elas revelam um escopo mais abrangente, que pretende antecipar as tendências de mercado futuro e formar recursos mais bem preparados, que incluem aqueles necessários aos seus planos de inovação e expansão, e revela uma vocação mais voltada para a estratégia empresarial. (2011, p.73)

Muitas vezes, os treinamentos oferecidos são voltados para a disseminação de processos internos e particularidades do negócio, sendo imprescindíveis para o acesso ao *know-how* da marca e também para que se estabeleçam padrões de trabalho, mas também disponibilizam cursos voltados ao desenvolvimento de habilidades comportamentais como liderança, relações interpessoais, etc.

Conforme explica Seleme:

[...] as universidades corporativas não se fixam no conceito de áreas de conhecimento, com cursos específicos para formar profissional de carreiras reconhecidas no mercado – estão mais voltadas para formar competências e habilidades em sua área de atuação. [...] Outras qualidades administrativas são também adquiridas, como o desenvolvimento de competências e habilidades para liderança, gerência e gestão de processos específicos. (2011, p.69)

A educação corporativa serve tanto à empresa, que consegue expandir o conhecimento organizacional de forma específica e permanente e também oportuniza que os colaboradores estejam em aperfeiçoamento contínuo, tornando a própria empresa e seus colaboradores mais competitivos no mercado.

Ter uma Universidade Corporativa é muito mais do que ter uma área de Treinamento e Desenvolvimento, pois para evoluir a esse nível é necessário muito planejamento, ter uma

estruturação pedagógica bem definida e contar com profissionais especializados no desenvolvimento e elaboração de cursos, que sejam capazes de transformar manuais e processos em cursos que auxiliem na busca de resultados cada vez melhores para o negócio.

De acordo com Martins (2012,p. 226):

As universidades corporativas aparecem como uma evolução do treinamento, à medida que alinham as ações de formação como a estratégia organizacional e, fundamentalmente, incorporam à empresa a missão de educar, qual seja inculcar valores, mudar comportamentos e elevar o patamar de escolarização do trabalhador.

Além ter um caráter social, de disseminação de informação e conhecimento, a educação corporativa surge como um grande diferencial competitivo das organizações, que conseguem capacitar suas equipes de forma rápida e customizada, bem como possibilita um maior engajamento dos colaboradores, a partir do momento que entendem isso como uma oportunidade de aprimoramento pessoal e profissional.

### **EDUCAÇÃO CORPORATIVA EAD**

Esse processo de formação e aprimoramento do capital intelectual das empresas foi facilitado, nos últimos anos, com o advento das tecnologias da comunicação, pela utilização do ensino a distância.

Conforme relata Ricardo (2007, p. 107):

Na atualidade com as tecnologias de informação e comunicação é possível aprender a qualquer hora e em qualquer lugar. Essa oportunidade ímpar tem atraído as empresas que cada vez mais investem em educação a distância. Assim, a união entre universidades corporativas e educação a distância, tem permitido a funcionários/ colaboradores acessarem salas de aulas virtuais, tele-salas e outras tecnologias para uma aprendizagem interativa e transformadora no espaço empresarial.

Com o EaD, as informações e os conhecimentos empresariais são difundidos mais rapidamente e atingindo um público maior do que os cursos presenciais, o avanço das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) facilita a disponibilização e gerenciamento das informações

Com a criação e aprimoramento de ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), a EaD tem se tornado uma opção fundamental, especialmente para grandes corporações que possuem unidades em locais distantes, as quais teriam que dispende investimentos significativos para locomoção e acomodação de seus colaboradores até os centros de treinamento das Universidades Corporativas.

O EaD possibilita atender um número maior de alunos em menos tempo e também possibilita uma abrangência de alunos sem que seja preciso dimensionar o espaço, pois não há fronteiras para a aprendizagem online.

O Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta – AbraEAD de 2008, mostra que em 2005, apenas 6,3% dos investimentos em educação corporativa foram destinados para a modalidade a distância, já em 2008 tivemos um aumento significativo com 25,6% dos investimentos para esse fim.

Ainda analisando o crescimento constante da EaD, de acordo com o Censo EaD da ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), tem-se que de 2012 para 2013, o aumento de

cursos corporativos em EaD foi de 75%, demonstrando que cada vez mais as empresas vem ampliando sua abrangência na modalidade.

## **QUALIDADE DO EAD E SATISFAÇÃO DO ALUNO**

A expansão da modalidade a distância na educação corporativa é iminente, porém a grande preocupação das empresas deve ir além do aspecto quantitativo, pois os investimentos empregados em tecnologia e implantação de cursos EaD não são baixos e o retorno deve ser garantido e isso só ocorrerá se for oferecida uma formação de qualidade.

Mas a qualidade pode ser analisada sob vários prismas, desde a concepção dos responsáveis pela elaboração e acompanhamento dos cursos (equipe EaD) até a percepção do aluno.

No presente trabalho busca-se focar na ótica do aluno sobre a qualidade do ensino que está recebendo.

De acordo com Martins (2012,p.228), “O treinamento deve estar constantemente alinhado às necessidades das áreas de negócios e, simultaneamente, produzir significado nas pessoas em situação de aprendizagem. Esse é o desafio!”

Na modalidade EaD, o aluno tem um papel central, sendo responsável pelo sucesso de seu processo de aprendizagem, visto que a EaD exige muita disciplina, autonomia e independência, assim, a motivação do aluno é elemento primordial para os resultados da modalidade.

Conforme explica Borges (2011), a satisfação do aluno não é somente um indicador da qualidade e sim um componente da aprendizagem, uma vez que quando o aluno está satisfeito, estão presentes fatores, como o aumento de confiança, que também têm impacto na qualidade do processo educativo.

Como as Universidades Corporativas não necessitam de validação ou permissão de órgãos normativos, como o MEC, por exemplo, para sua implantação, o planejamento e acompanhamento dos cursos deve fazer parte de uma rotina da equipe EaD, para que se possa oferecer uma educação de qualidade, que venha a atender as necessidades organizacionais, mas principalmente que garanta um processo de aprendizagem sólido e que satisfaça os anseios dos alunos.

Para evoluir nesse sentido, de construir conteúdos e formas de ensino que contribuam para a aprendizagem do aluno, é necessário sair do senso comum, de opiniões subjetivas, para a construção de uma avaliação formal que subsidie processos de melhoria contínua das Universidades Corporativas.

## **INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO ALUNO**

Após os estudos da evolução da educação corporativa e do cenário atual da modalidade a distância nas Universidades Corporativas e entendendo que a qualidade do ensino oferecido irá influenciar sobremaneira na satisfação do aluno, seu interesse e sua dedicação aos estudos, buscou-se estruturar um instrumento formal de avaliação dos treinamentos EaD, oferecidos por Universidades Corporativas, a fim de dar voz aos principais envolvidos no processo: os alunos.

Como não há um processo regulatório dos cursos livres oferecidos por empresas, para a capacitação de seus colaboradores, foi utilizado como base para a elaboração do formulário de satisfação, o Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância, do

MEC, porém dando um enfoque diferenciado para atender às demandas da educação corporativa.

Os conceitos a serem atribuídos a cada uma das questões, também seguiu o modelo utilizado pelo MEC, conforme tabela abaixo:

**Tabela 2** – Atribuição de conceitos

Conceito	Descrição
1	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>NÃO EXISTENTE/NÃO HÁ/ NÃO ESTÃO RELACIONADAS.</b>
2	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>INSUFICIENTE.</b>
3	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>SUFICIENTE.</b>
4	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>MUITO BOM/MUITO BEM.</b>
5	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>EXCELENTE.</b>

Fonte: Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância

O instrumento estruturado consta de 13 questões, sendo as questões 1 a 12, fechadas, devendo ser avaliadas de acordo com os conceitos acima mencionados, e uma questão final aberta, dissertativa, que permitirá ao aluno fazer comentários, sugestões e críticas ao treinamento realizado.

As questões de 01 a 05 são voltadas à dimensão da organização didático-pedagógica, buscando avaliar também a aplicabilidade dos conteúdos do curso na prática profissional do aluno, visto que esse é o maior objetivo das empresas estruturarem suas Universidades Corporativas, desta forma, faz-se necessário analisar se esse objetivo está sendo atingido, do ponto de vista do aluno.

As questões 6 a 9 são voltadas aos recursos tecnológicos utilizados no aprendizado EaD e também a interação entre os alunos, durante o treinamento. O planejamento dessa interação, por meio de recursos como fóruns, chats, entre outros, deve fazer parte da elaboração de cursos EaD para que se evite a sensação de isolamento e se proporcione momentos para a construção coletiva do saber.

A proposta de avaliação da educação corporativa do presente trabalho, está baseada na concepção construtivistas e conectivista da aprendizagem, sabendo que é possível e necessário criar ambientes geradores de reflexões, discussões e aprendizagens em grupo, pois principalmente no âmbito empresarial, essas trocas são extremamente necessárias para se ter um negócio em constante evolução e inovação.

De acordo com Mishra e Juwah (apud MATTAR, 2012, p. 49):

(...) estudos concluem que a interação é o elemento-chave na educação, que um nível elevado de interação resulta em atitudes mais positivas, que a interação leva a um grau elevado de realização, que a interação desempenha um papel fundamental no aprendizado, na retenção e nas percepções gerais do aluno em relação à eficácia do curso e do professor e que ambientes interativos são propícios para a aprendizagem e satisfação do aluno.

As questões 10 e 11 foram elaboradas para buscar a percepção do aluno em relação ao processo de tutoria, sendo esse um dos principais fatores de aproximação do aluno ao conteúdo estudado e grande responsável por propiciar a interação necessária para a aprendizagem e satisfação do aluno do EaD.

Como explica Mattar (2012, p. 39): “a interação com o professor, síncrona ou assíncrona, fornece motivação e feedback aos alunos, auxiliando no seu aprendizado.” Assim, tem-se o papel estratégico do tutor/professor como elemento de ligação do aluno com o conteúdo, do aluno com as mídias e tecnologias e do aluno com seus colegas, fazendo com que se minimize o sentimento de solidão e gere uma maior satisfação na modalidade a distância.

De acordo com os Referenciais de Qualidade:

Tendo o estudante como centro do processo educacional, um dos pilares para garantir a qualidade de um curso a distância é a interatividade entre professores, tutores e estudantes. Hoje, um processo muito facilitado pelo avanço das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação). (MEC, 2007,p.10)

A questão 12 visa avaliar se a expectativa do aluno com o curso foi atendida, sendo uma análise estratégica pensando que um dos principais objetivos de propor essa avaliação seria mensurar o grau de satisfação do aluno com o curso e esse fator estar intrinsecamente ligado a relação expectativa e realidade entregue.

A proposta da questão 13 é dar voz ao aluno, oportunizando que ele contribua para a construção de uma educação corporativa de qualidade, sentindo-se parte integrante da estruturação dos cursos.

O presente formulário pode ser adaptado para realidades distintas, de acordo com o formato de EaD utilizado pela Universidade Corporativa, mas buscando sempre avaliar aspectos relacionados às tecnologias utilizadas, formato do curso e interações.

## **CONCLUSÃO**

A preocupação com a qualidade do ensino oferecido é uma constante tanto para instituições públicas, quanto para particulares e também Universidades Corporativas. Especialmente em se tratando da modalidade a distância, em que os investimentos com tecnologia, apoio e acompanhamento dos alunos são vultosos e necessitam de retorno satisfatório, que justifique o investimento realizado, a preocupação com a qualidade do processo ensino aprendizagem tende a ser mais específico.

Visto desse modo, tem-se a necessidade de analisar a percepção do aluno, peça central da educação corporativa EaD e que deve ser ouvido e atendido em suas necessidades.

Assim, o Instrumento de Avaliação, fruto desse trabalho, deverá passar, a partir desse momento por aplicação intensiva em uma Universidade Corporativa para que se possa traçar a perspectiva do aluno EaD em relação a qualidade da educação oferecida, buscando atender suas expectativas e garantir uma aprendizagem significativa.

Esse trabalho não se encerra em si, mas apresenta-se como o passo inicial para a pesquisa efetiva, que dará subsídios para que se possa traçar essa visão de qualidade do aluno EaD.

Todos os estudos estiveram voltados para a análise do cenário EaD na educação corporativa, as possibilidades de crescimento da modalidade e a importância da qualidade para a satisfação do aluno e efetividade dos cursos oferecidos.

## REFERÊNCIAS

- ABED. Associação Brasileira de Educação A Distância. Censo EAD.BR. **Relatório Analítico da aprendizagem a distância no Brasil**. Curitiba: Ibepex, 2014. Disponível em: [http://www.abed.org.br/censoead2013/CENSO\\_EAD\\_2013\\_PORTUGUES.pdf](http://www.abed.org.br/censoead2013/CENSO_EAD_2013_PORTUGUES.pdf). Acesso em: 31 out. 2015.
- ALBANZ, E.I. **Gestão do conhecimento através de sistemas de Educação Continuada**. In: TERRA, J.C.C. I (org.) *Gestão do conhecimento e E-learning na prática*. Rio de Janeiro: Elsevier. 2003 (p.123-127)
- ANUÁRIO BRASILEIRO ESTATÍSTICO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA. 4ª edição. São Paulo: Instituto Monitor, 2008.
- BORGES, F. E. O. **Satisfação dos alunos com Pós-graduação em Educação Especial – Domínio cognitivo e motor**. 2011. 140 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Escola Superior de Educação Almeida Garrett. Lisboa. 2011.
- EBOLI, Marisa; FISCHER, André L.; AMORIM, Wilson, A. P. C.; MORAES, Fabio, C. C.(Org.). **Educação Corporativa: Fundamentos, Evolução e Implantação de Projetos**. São Paulo: Atlas, 2010.
- LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (Org.). **Educação a distância**. São Paulo: Pearson, 2012.
- MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- MARTINS, Herbert Gomes. Educação corporativa: educação e treinamento nas empresas. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (Org.). **Educação a distância**. São Paulo: Pearson, 2012. cap. 31.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação a distância**. Brasília: MEC, 2003. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/ReferenciaisdeEAD.pdf>. Acesso em: 31 out. 2015.
- \_\_\_\_\_. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação a distância**. Brasília: MEC, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 25 out. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância**. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_institucional/instrumentos/2014/instrumento\\_institucional.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf). Acesso em: 31 out. 2015.
- RICARDO, Eleonora Jorge (org.). **Gestão da educação corporativa: cases, reflexões e ações em educação a distância**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- SELEME, R. B.; MUNHOZ, A. S. **Criando universidades corporativas em ambientes virtuais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

**Instruções para preenchimento:**

Para cada uma das questões de 01 a 12, você deverá dar um conceito de 1 a 5, que corresponde a seguinte avaliação:

<b>Conceito</b>	<b>Descrição</b>
1	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>NÃO EXISTENTE/NÃO HÁ/ NÃO ESTÃO RELACIONADAS.</b>
2	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>INSUFICIENTE.</b>
3	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>SUFICIENTE.</b>
4	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>MUITO BOM/MUITO BEM.</b>
5	Quando o indicador avaliado configura um conceito <b>EXCELENTE.</b>

A questão 13 é dissertativa e você deverá expor sua avaliação geral sobre o treinamento, colocando seus comentários e sugestões.

**Questões:**

1. O conteúdo do curso é claro e de fácil entendimento?
2. O vocabulário utilizado nas aulas e exemplos práticos são claros?
3. O curso foi útil para o meu desenvolvimento profissional?
4. O conteúdo abordado trouxe alternativas/soluções para as dificuldades que possuo na minha prática profissional?
5. Consigo visualizar a aplicação do conteúdo trabalhado no EaD, com as minhas atividades no trabalho?
6. Os recursos utilizados (vídeos, textos, imagens, fóruns, etc.) foram satisfatórios/facilitaram a aprendizagem?
7. A plataforma de aprendizagem é intuitiva e fácil de operar?
8. A interação com os outros trainees contribuiu para minha aprendizagem?
9. Ler e publicar no fórum de discussão do curso contribuiu para minha aprendizagem?
10. O tutor esclareceu minhas dúvidas?
11. O tutor estimulou a reflexão sobre a minha prática e conteúdos abordados?
12. O treinamento atendeu às minhas expectativas?
13. **COMENTÁRIOS E SUGESTÕES:**